



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
CONSOLIDADO DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2020
ABRIL – MAYO – JUNIO



El campo
es de todos

Minagricultura

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40A N° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co

Contenido

Contenido

PRESENTACIÓN	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO	3
GLOSARIO	3
Derecho De Petición.....	3
Queja.....	4
Reclamo	4
Denuncia	4
Solicitud de Información.....	4
Consulta:.....	4
INFORME DE REQUERIMIENTOS	4
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES	5
CANALES DE COMUNICACIÓN	6
TIPO DE PERSONA.....	7
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL.....	8



PRESENTACIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca — AUNAP en cabeza de la Secretaría General, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información PQRS´D, recibidas a través de los diferentes canales de atención a los ciudadanos en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de Junio de 2020.

ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014, ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública Nacional y lo dictaminado en el Decreto 105 de 2015 en su artículo 52 “Informe de solicitudes de acceso a información pública” y en consonancia a los dictámenes de la Ley 1755 de 2015, la oficina de atención al ciudadano de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca — AUNAP, incluye a partir de dicho informe lo requerido en la normatividad y dicha información obedece a las direcciones regionales —AUNAP.

OBJETIVO

Ser el primer canal de contacto con los ciudadanos, brindar el servicio de atención en condiciones de eficiencia y oportunidad buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo canales de atención de fácil acceso con el único fin de fortalecer los vínculos entidad y el ciudadano.

GLOSARIO

Derecho De Petición: Se define como, el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Toda petición y por regla general deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles a su recepción



Queja: Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o descontento que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o un grupo de funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelanta la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa — sancionatoria o ético profesional.

Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano y/o usuario a una o varias entidades, con el fin de que se brinde información u orientación relacionada con los servicios y/o productos propios de la entidad o del sector.

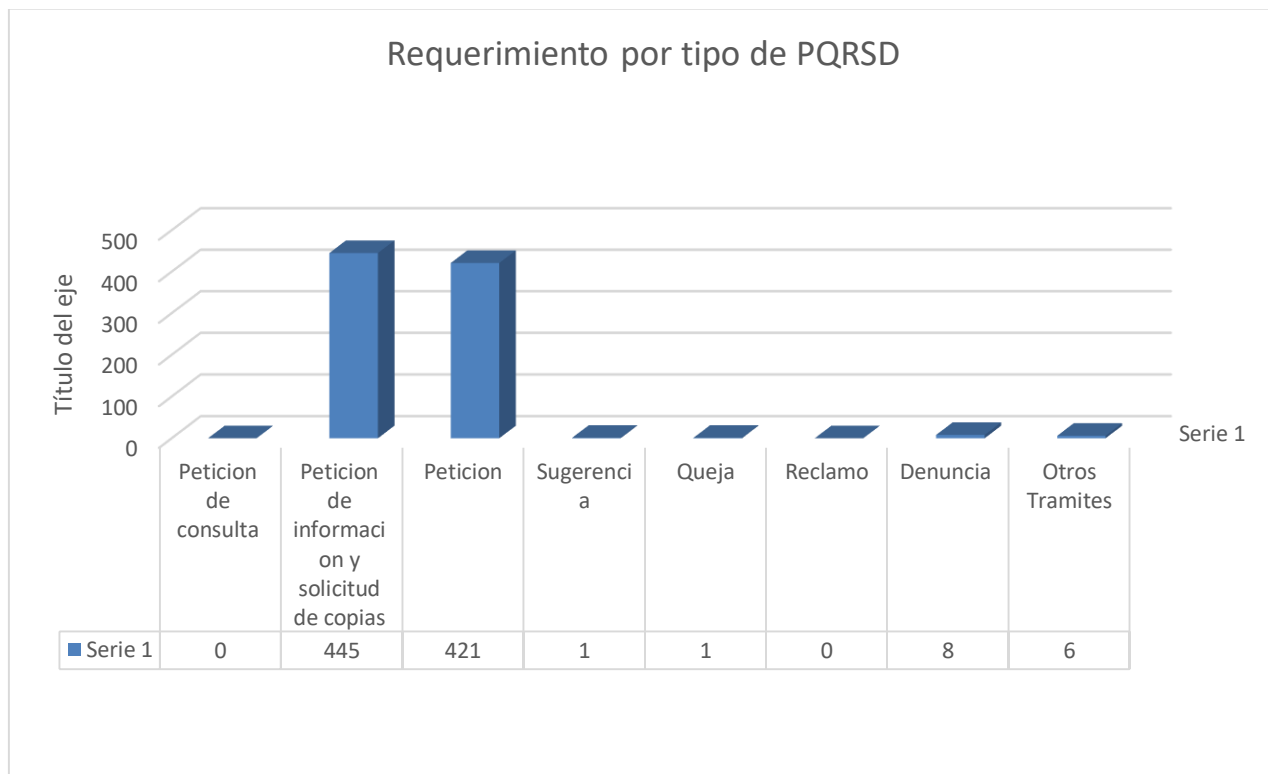
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, sin efectos jurídicos que comprometan a la entidad.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020, se recibieron 882 requerimientos, en las diferentes Regionales y el Nivel Central. En el presente informe se puede observar que se realizó un notable aumento en el ingreso de las PQRSD's del 193% con relación al segundo trimestre de la vigencia 2019 donde el ingreso fue de 301 y para este 2020 es de 882, en el siguiente cuadro se va a exponer el ingreso de las pqrSD por cada una de los diferentes requerimientos:

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	TOTAL
Peticion de Consulta	0
Petición de Información o Solicitud de copias	445
Petición	421
Sugerencia	1
Queja	1
Reclamo	0
Denuncia	8
Otros tramites	6
Total general	882

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central



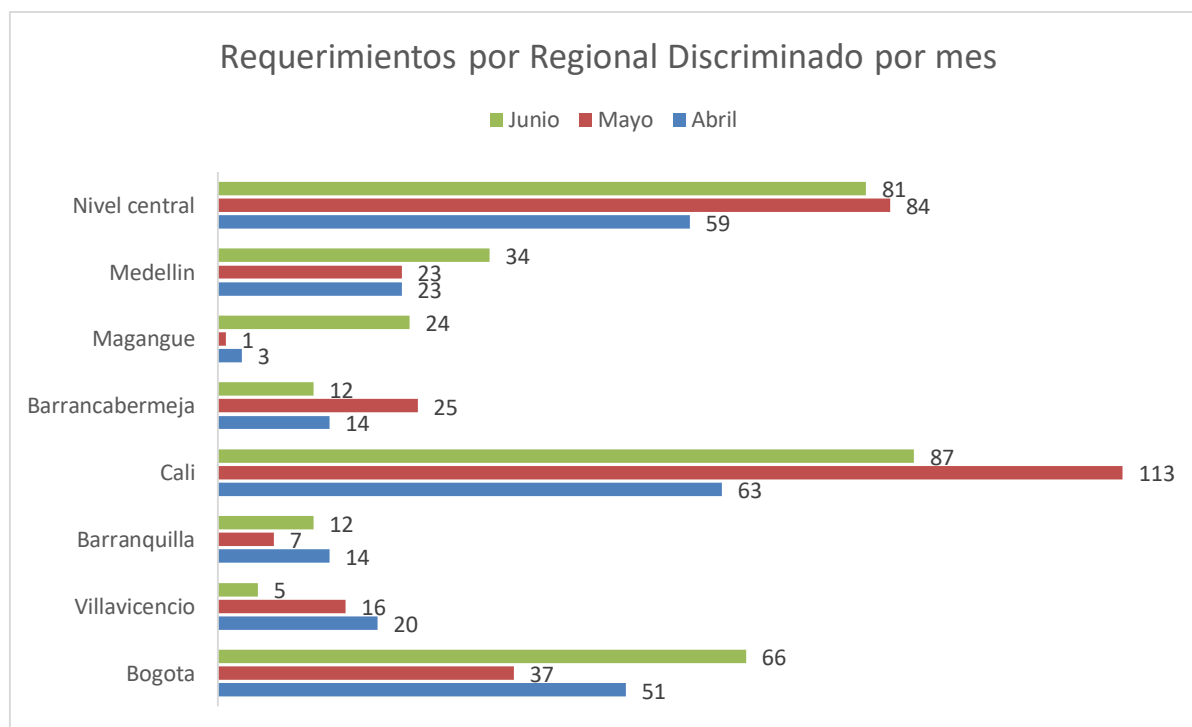
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por las diferentes Regionales y el Nivel Central en el segundo trimestre 2020, discriminadas mes a mes, conforme el ingreso a cada una de las mismas, en las cuales las variantes por mes en comparación al mismo periodo de la vigencia anterior, tiene un numero de variantes en general, el mes de abril de 2019 se recibieron un total de 42 pqrSD y para la presente vigencia el mismo periodo de tiempo se obtuvieron 249, con esto un 492% más de ingreso de pqrSD, en mayo de la vigencia 2019 se recibieron 108 requerimientos, mientras que para este mes en el 2020 fue de 309, con esto realizando un alza de 171% y en el mes de junio de 2019 151 requerimiento, contra los 322 de la presente vigencia, aumentando 113% más, con lo cual se puede resaltar dos circunstancias que puede llevar a este pronunciado aumento en el ingreso de los requerimientos, siendo la publicidad y el buen trabajo que se ha realizado la entidad desde cada una de sus áreas, el manejo y posicionamiento como primera medida; también es de aclarar que conforme a la situación que vive el país, muchos de nuestros usuarios o grupos de valor generaban dudas o inquietudes sobre el manejo que se le iba a dar a la pesca, acuicultura, el transporte y

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

abastecimiento del país en cuanto al consumo de los productos pesqueros, en la siguiente tabla se van a ver reflejado el análisis realizado en estos párrafos:

Requerimientos atendidos por Regional			
Sede	Abril	Mayo	Junio
Bogotá	51	37	66
Villavicencio	20	16	5
Barranquilla	14	7	12
Cali	63	113	87
Barrancabermeja	14	25	12
Magangué	3	1	24
Medellín	23	23	34
Nivel Central	59	84	81
Sub Total	249	309	322
Total			876



Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
 Calle 40A N° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
 Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co

CANALES DE COMUNICACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los canales de atención por los cuales fueron allegados los diferentes requerimientos en el transcurso del segundo trimestre de 2020, en donde se debe tener en cuenta la coyuntura generada por la pandemia y la casi virtualidad obligada que debimos aplicar, con el fin del cumplimiento de los Decretos Presidenciales que ordenaban el aislamiento preventivo y las medidas que como entidad generamos, siempre pensando en el bienestar de nuestros usuarios, funcionarios y ciudadanía en general. Cabe aclarar que en este ítem solo es comparable los datos de las diferentes regionales ya que con el nivel central aun no es posible obtener este dato y por eso el número total va hacer menor que el de la tabla y grafica anterior. Así las cosas, es claro que el canal más utilizado para acceder a los diferentes servicios de la oferta institucional de la Aunap mediante las Pqrsd es el medio virtual, dividido entre el formulario de la página web y el correo electrónico y las redes sociales, pero sin dejar a un lado la presencialidad, la cual en las asesorías tenemos un numero alto que es muy relevante para el análisis propio:

CANALES DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo Atención al ciudadano	73
Correspondencia Física	29
Línea Directa PBX	14
Oficina de Atención al ciudadano	299
Página web	178
Redes Sociales	62
Total general	655



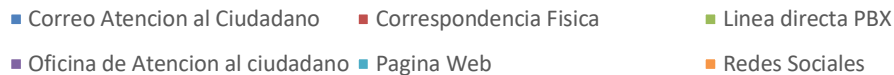
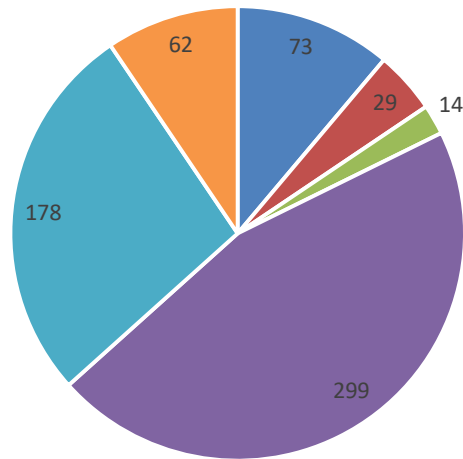
El campo
es de todos

Minagricultura

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40A N° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co

Canales de comunicacion



TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia accede a los servicios de la Aunap en las regionales, nuevamente y como se explicó en el ítem anterior no se puede dar este dato por parte del nivel central por el momento mientras se configura en debida forma la herramienta Az-Digital. Dicho lo anterior procedemos en verificación de los datos consignados, que son las personas naturales quienes en general, realizan más Pqrsd en la Aunap, haciendo la aclaración que para este mismo periodo en la vigencia 2019 de las personas jurídicas fueron 51, mientras que en el presente 157, hablando muy bien de los incentivos que ha generado la entidad para realizar dicha cifra, que veremos a continuación:

TIPO PERSONA	TOTAL
Jurídica	157
Natural	498
Total general	655

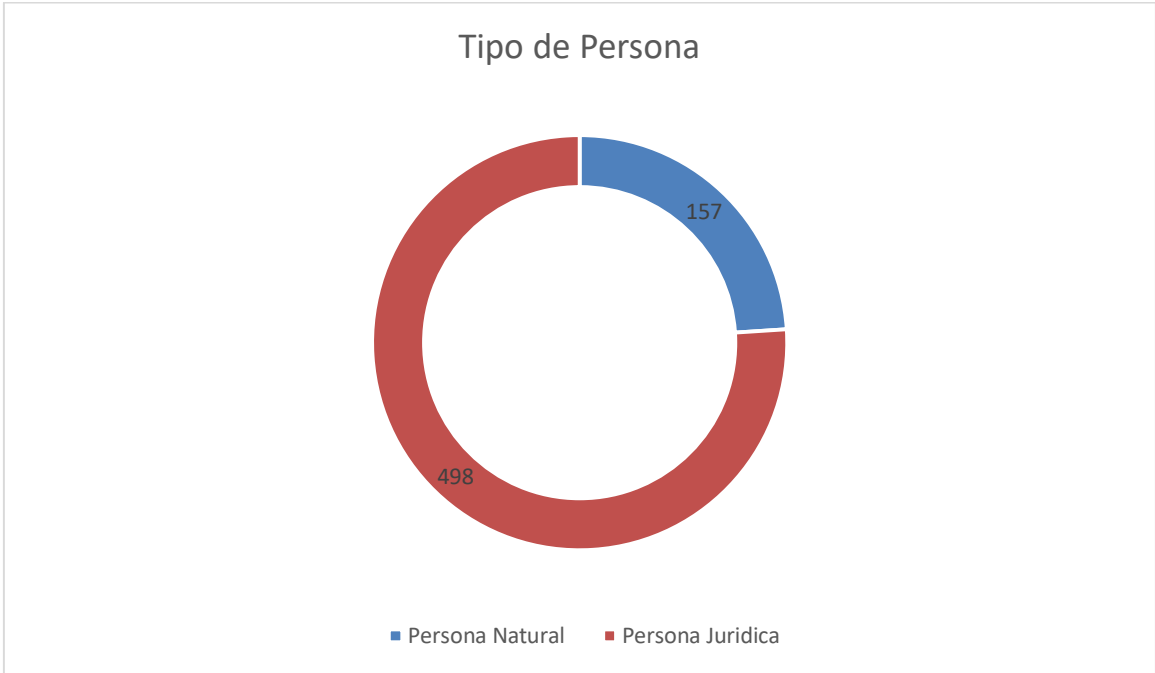
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@aunap.gov.co
 Calle 40A N° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
 Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co



El campo
es de todos

Minagricultura

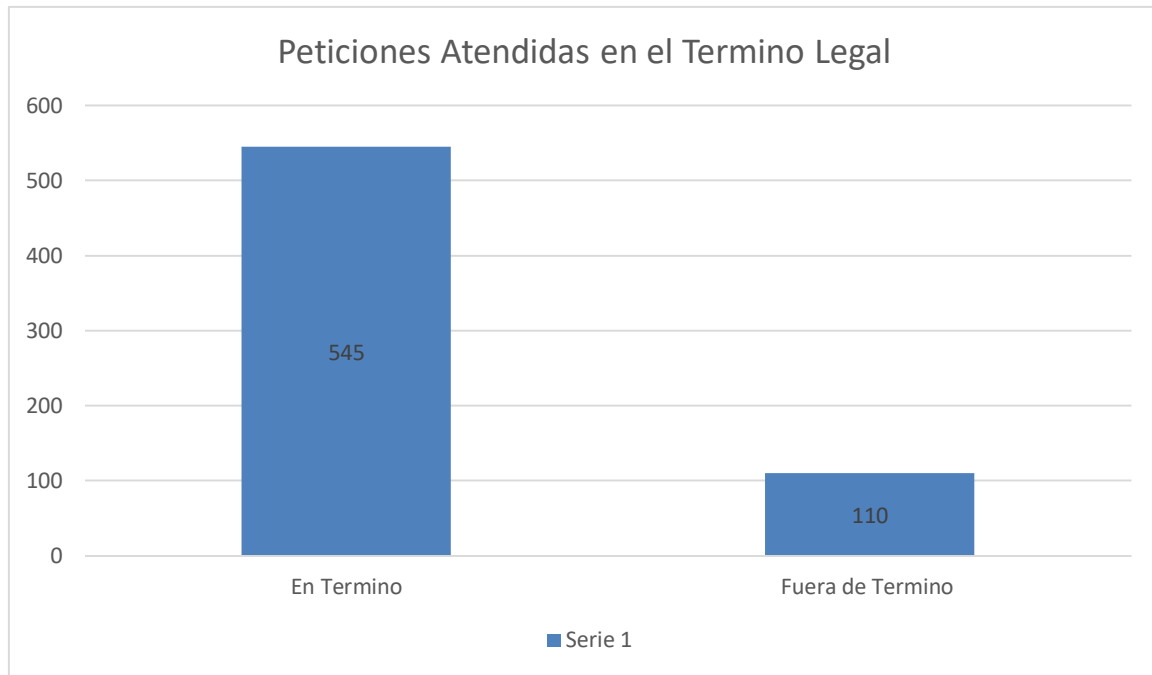


PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL

En el siguiente cuadro podemos ver reflejado el número de las peticiones que fueron tramitadas por las diferentes regionales, indicando que la mayor parte de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron atendidas en el término que Dicta le Ley, siendo esto equivalente al 92% de las diferentes peticiones que ingresan a la entidad:

PETICIONES CON RESPUESTA EN TERMINO	TOTAL
En Término	545
Fuera de Término	110
Total general	655





Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@aunap.gov.co
Calle 40A N° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co